



LA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Principi fondamentali

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 2, 3, 4, 33, 34 e 54 della Costituzione italiana.

Il servizio scolastico offerto dai Licei di Gallarate. ha come obiettivi primari

- la formazione di soggetti consapevoli dei propri diritti e dei propri doveri
- l’orientamento per una scelta soddisfacente della facoltà universitaria

Favorisce

- l’istruzione integrata da opportuni interventi di sostegno e di recupero per una preparazione liceale, finalizzata alla prosecuzione degli studi a livello universitario
- condizioni ambientali rispondenti alle norme di sicurezza e di igiene
- la frequenza di tutti, senza distinzione di merito scolastico

Previene

- la dispersione scolastica
- il disagio derivato da smembramento delle classi adottando prioritariamente il criterio della continuità didattica.
- il disagio dovuto a condizioni economiche con contributi elargiti dal Consiglio d’Istituto

1. Uguaglianza

1.1 Nessuna discriminazione nell’erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

2. Imparzialità e regolarità

2.1 La funzione docente è improntata a criteri di obiettività ed equità.

2.2 La scuola attraverso tutte le sue componenti e con l’impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge, in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia e nel rispetto dei diritti sindacali.

3. Accoglienza e integrazione

3.1. La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l’accoglienza, l’inserimento e l’integrazione degli studenti, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

3.2. La scuola si impegna peraltro a valorizzare la collaborazione dei genitori.

3.3. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente e questi, naturalmente, deve essere consapevole dei propri doveri.

4. Diritto di scelta e frequenza

4.1. Tutti gli studenti, anche quelli appartenenti ad altri distretti scolastici, hanno diritto di scegliere la nostra istituzione nei limiti della capienza obiettiva e secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

Eterogeneità per classe di risultati scolastici ottenuti e sesso;

- priorità, in caso di esubero, a studenti:
 1. che hanno fratelli che frequentano l’istituto (licei classico e scientifico)
 2. residenti in Gallarate;

3. provenienti dalle scuole di Gallarate;
 4. residenti nel Distretto scolastico;
 5. residenti fuori Distretto scolastico;
- formazione di sezione scientifica con integrazione musicale solo in presenza del numero minimo, previsto per legge, di iscritti;
 - in caso di richieste in soprannumero per la sezione con integrazione musicale, la priorità verrà data agli alunni provenienti da scuole medie musicali o da scuole di musica certificate, se non sufficiente, per sorteggio.
 - formazione di classi opzione "scienze applicate" solo in presenza di un numero adeguato di iscritti;
 - **a parità di condizioni (da 1 a 5) si procederà a sorteggio pubblico**

4.2. Gli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. Istituzioni, personale, genitori, studenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. L'istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro culturale e civile. Consente l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico nei giorni feriali con l'intervento del personale responsabile.

6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

6.1 La programmazione garantisce il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti, del loro pluralismo culturale, nonché della libertà di coscienza morale e civile degli studenti. Assicura inoltre la formazione degli studenti, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi generali e specifici, recepiti nei piani di studi del liceo scientifico.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione che organizza quanto approvato dal Collegio dei Docenti adottando i mezzi e i metodi più avanzati, e favorisce, compatibilmente con le esigenze interne, anche la partecipazione a corsi esterni.

Il collegio dei docenti organizza autonomamente il proprio aggiornamento, anche con corsi tenuti dai docenti stessi all'interno dell'Istituto.

PARTE I

7. Area didattica

7.1 La scuola è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. A tale scopo si avvale dell'apporto delle competenze professionali del personale e della collaborazione e del concorso delle famiglie, avvalendosi delle possibilità offerte dall'autonomia didattica.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti, avvalendosi della collaborazione di esperti anche estranei all'Amministrazione.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze anche economiche dell'utenza.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si tende ad assicurare agli studenti un tempo da dedicare autonomamente alla propria crescita culturale, allo sport o a attività extracurricolari.

7.5 Progetto educativo e programmazione.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Piano dell'offerta formativa (P.O.F.)

Il P.O.F. si compone dell'omonimo documento, degli Allegati e dell'Agenda degli impegni scolastici.

Il P.O.F. propriamente detto è elaborato dal Responsabile per la redazione del Piano, nominato in seno al Collegio dei Docenti, contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, il piano annuale delle attività. Negli Allegati sono compresi: lo Statuto delle discipline il Regolamento di istituto e da altri regolamenti interni; definiscono, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

Nell'Agenda degli impegni sono indicate le date e le scadenze delle attività e dei progetti.

In particolare regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento, di approfondimento. Presenta i vari moduli progettuali.

- Contratto formativo

Sulla base dei criteri generali espressi nel P.O.F. gli elementi portanti del contratto docente-studente e istituzione-utente sono:

- per lo studente

1. comunicazione chiara degli obiettivi didattici ed educativi
2. necessità di un impegno sistematico e armonizzato per un lavoro organico e commisurato al curriculum di un liceo scientifico o classico
3. scadenze di verifica periodica che offrano anche un percorso di recupero, affinché possa presentare un quadro generale di sufficienza al termine dell'anno scolastico;

- per il docente

1. espressione chiara dei propri programmi e dei propri metodi
2. armonizzazione dei propri interventi e delle proprie richieste con quelle degli altri docenti del consiglio di classe
3. esplicitazione delle strategie, degli strumenti di verifica, dei criteri di valutazione;

- per il genitore

1. conoscenza preventiva delle norme e della programmazione didattico-educativa
2. collaborazione nelle attività di istituto
3. formulazione di proposte per un'educazione integrata (nel rispetto delle competenze di cui dispone la scuola);

- per il dirigente scolastico

1. pubblicizzazione di tutti gli atti e delibere riguardanti le attività di istituto
2. presentazione, su richiesta dell'interessato, degli atti riguardanti il singolo utente
3. risposta tempestiva ai ricorsi orali o scritti purché non anonimi.

PARTE II

8. Servizi amministrativi

8.1 La scuola individua e fissa gli standard a cui si attiene per garantire l'efficienza dei servizi di segreteria e un'apertura dello sportello flessibile in prossimità di scadenze che interessano la globalità (o una parte consistente) dell'utenza.

In particolare vengono segnalati i seguenti fattori di qualità:

1. celerità delle procedure
2. trasparenza: su richiesta dell'interessato, viene consegnata copia autentica degli atti e stralci di verbale che lo riguardano.
3. informatizzazione dei servizi di segreteria: ogni operatore dispone di personal computer e di software dedicato per la produzione di certificati e di software di utilità generale.
4. tempi di attesa: la disposizione razionale dell'ufficio, l'orario di apertura e la presenza di due operatori garantiscono tempi di attesa molto limitati, di norma non superiori ai 15 minuti.
5. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico: per i genitori l'ufficio è aperto dalle ore 7.45 alle ore 8-15 e dalle ore 10.45 alle ore 13.00 dal lunedì al sabato; di lunedì, mercoledì e giovedì è aperto anche dalle 14.00 alle 16.00; per gli studenti, solo durante l'intervallo e comunque nei tempi non coincidenti l'orario di lezione. In prossimità delle scadenze che riguardano un numero elevato di utenti viene organizzata la consegna dei documenti in orari più ampi comunicati preventivamente.

Standard specifici delle procedure

8.2 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.3 L'istituto garantisce lo svolgimento della procedura in un termine massimo congruo con le attività di segreteria a partire dalla consegna della domanda. È possibile l'utilizzo di uno sportello Bancomat per il versamento dei contributi di iscrizione e di altri servizi.

8.4 Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico.

8.5 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.6 Le pagelle con i risultati del I° quadrimestre sono consegnate al termine di tutte le attività di segreteria.

8.7 L'ufficio di presidenza riceve su appuntamento

8.8 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico indirizzando in modo corretto al destinatario della chiamata o indicando gli orari di disponibilità o di ricevimento.

8.9 Luogo privilegiato per la trasmissione delle informazioni è il sito internet: www.liceogallarate.it.

Sono, altresì, assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione in particolare sono predisposti:

- orario di servizio dei docenti
- organigramma degli uffici (presidenza, vicepresidenza e servizi)
- albo di istituto
- orario di ricevimento dei docenti

Sono inoltre disponibili appositi spazi per

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori

8.10 Presso l'ingresso, durante lo svolgimento dell'attività didattica, è presente sempre almeno un operatore scolastico in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.11 Il regolamento di istituto è distribuito, all'atto dell'iscrizione, a ogni studente ed è esposto all'albo permanentemente

PARTE III

9. Condizioni ambientali della scuola.

L'ambiente scolastico è accogliente e sicuro. La pulizia è curata anche tramite appalto a ditta privata.

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi sono verificate giornalmente dal personale ausiliario, che provvede a darne comunicazione al Dirigente Scolastico per i dovuti provvedimenti.

I comportamenti più adatti di fronte a situazioni di pericolo sono sviluppati tramite esercitazione, secondo un piano predisposto dal Dirigente Scolastico alla luce di quanto previsto dal D. L.vo n. 81 del 9 aprile 2008.

Il capo di Istituto con la collaborazione degli insegnanti, in particolare con i responsabili delle strutture e dei servizi favorisce l'accesso dei genitori nei locali della scuola per forme di collaborazione e di verifica della qualità del servizio.

2. Trasparenza degli atti

- Gli esiti delle prove orali sono comunicati, registrati e brevemente motivati verbalmente dall'insegnante; gli elaborati scritti (compiti in classe), corretti entro 20 giorni dallo svolgimento, debitamente valutati in decimi, sono consegnati allo studente per un periodo di 2 giorni, al termine del quale devono essere restituiti firmati da uno dei genitori, o da chi ne fa le veci, o dall'alunno stesso se maggiorenne; dopo tale periodo vengono ritirati dall'insegnante che li deposita all'ufficio didattico. È a disposizione dei genitori tutta la documentazione riguardante il figlio, alla quale si può avere accesso con i modi e nei tempi previsti dalla legge sulla "trasparenza"
- L' Istituto mette a disposizione un servizio on line, protetto, di aggiornamento delle valutazioni quindicinalmente aggiornate e delle assenze.
- I genitori partecipano alla gestione della scuola tramite gli OO.CC., propongono acquisti per il miglioramento del servizio, approvano le iniziative e le attività aggiuntive, controllano la regolarità delle spese, approvano il bilancio.

- Il trattamento dei reclami avviene come da Procedura Qualità (confronta il sito del Liceo).

Rev 1 – 22/12/2005
Rev 2 del 16/04/2007
Rev 3 del 28/01/2011